

# مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة (١)

ا.م.د. نهى ابراهيم خليل

استاذ مساعد قسم الدراسات السياحية

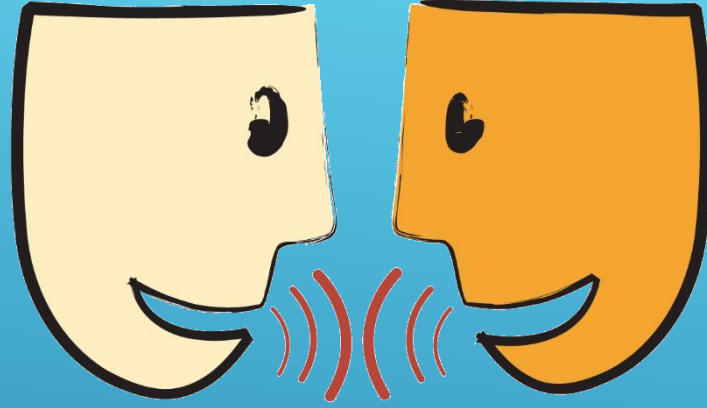
كلية السياحة و الفنادق – جامعة مطروح



مفهوم السائح **TOURIST** أي شخص يسافر فترة ٢٤ ساعة أو أكثر خارج المنطقة التي يقيم فيها بصفة دائمة".  
السياحة **TOURISM** : "حركة إلى وإقامة في أماكن خارج المكان المعتاد للإقامة".

## اهمية السياحة

- الاهمية الاقتصادية.
- الاهمية الثقافية.
- الاهمية البيئية.
- السياحة كقوة دافعة للسلام.



مفهوم الاتصال العملية التي يتمكن خلالها شخصان أو أكثر من تبادل الأفكار  
والحقائق والانطباعات والمشاعر. مؤدياً ذلك بالتالي إلى الفهم المشترك لمعنى ومغزى  
وفائدة الرسالة المتبادلة بينهم". وذلك بواسطة استخدام الرموز والكلمات والرسوم".

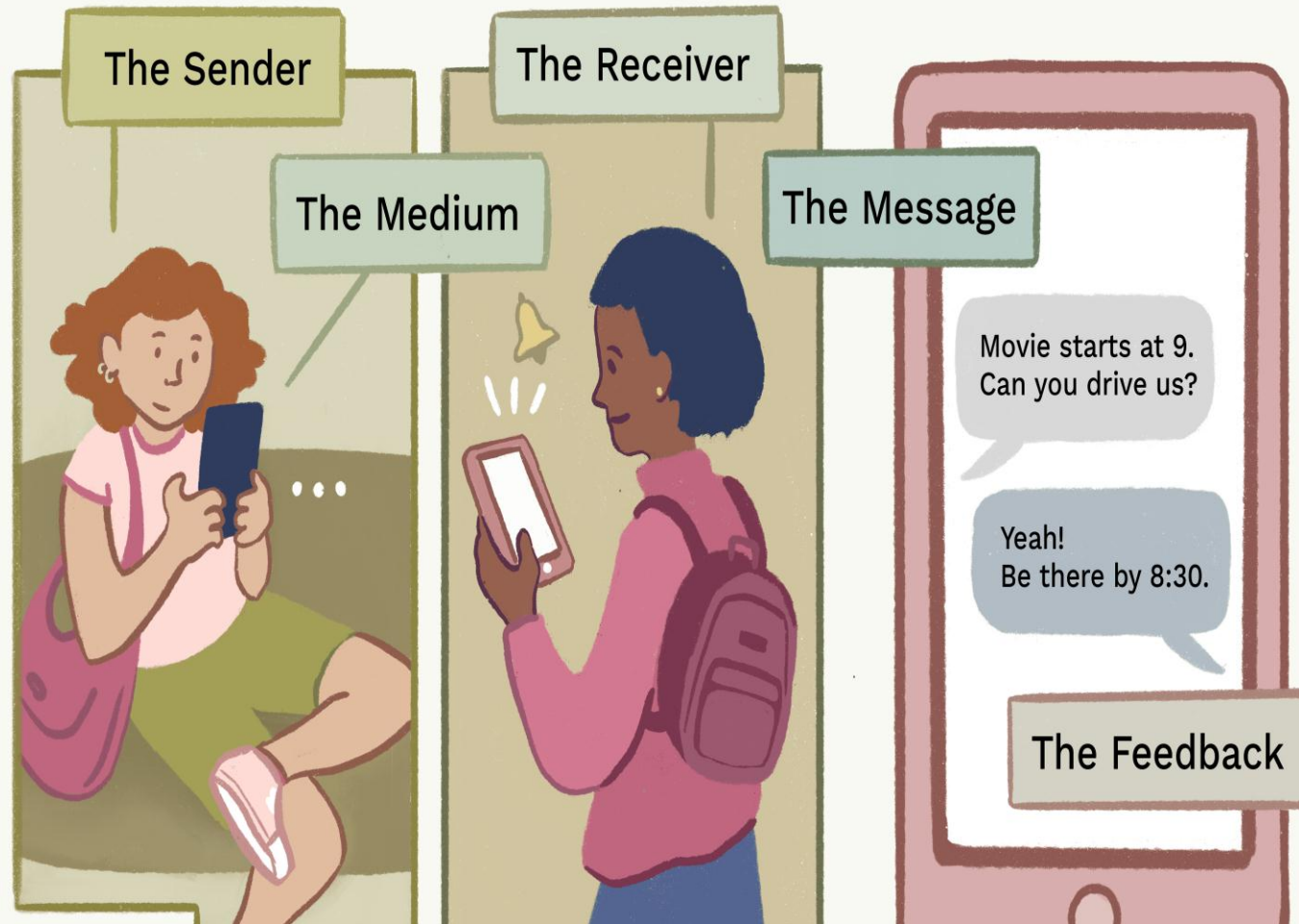


الاتصال الفعال: التحقق من أن المتلقي قد فهم الرسالة على النحو المنشود وأنه قد لوحظ  
استجابة لاحقة.

نشاط (١) شاهد الفيديو و دون ما الاستفادة  
المتوقعة من البرنامج التدريبي

## اهداف الاتصال

- ▶ -هدف اعلامي يتمثل في الحصول على المعلومات والبيانات أو إعطاء معلومات.
- ▶ -هدف تعليمي حيث أن التعليم تتوافر فيه الصلة المباشرة بين المتعلم والمعلم.
- ▶ -هدف توجيهي و يطلق عليه هدف اقناعي وهو إقناع الآخرين بتبني فكرة أو رأى أو شراء شيء أو التوقف عن سلوك غير مرغوب أو إقناع الآخر باتجاهات جديدة مرغوبة.
- ▶ -هدف تثقيفي تستهدف زيادة الوعي والحصول على معارف جديدة من خلال اكتساب المعلومات العامة .
- ▶ هدف ترفيهي وترويحي وهو رغبة الناس في قضاء وقت طيب الوقت يتم تغذيتهم برسائل مرغوبة إجتماعيا.مع إسعاد الناس وتحقيق إشباع لديهم للرغبة في الإحساس بالسعادة والترويح عن النفس.



مكونات عملية الاتصال

## مقومات الاتصال الفعال :

- ▶ ان يكون موضوع الاتصال او مضمون الرسالة واضحا
- ▶ ان تكون كمية المعلومات بالقدر الذي يمكن استقباله و استيعابه و ان تكون هذه المعلومات مهمة بالنسبة للمرسل اليه و جديدة و الافقدت اهميتها.
- ▶ ان تتم عملية التغذية العكسية Feed back وان يتأكد المرسل من ان المرسل اليه قد ادرك الرسالة و انفعل منها و ذلك عن طريق ملاحظة رد فعله سواء بالتعبير الشفوي او التصرف العملي.
- ▶ يجب ان تركز الرسالة - شفوية كانت او كتابية - علي الحقائق و المعلومات المهمة مع شرح المعلومات الفنية و تبسيطها و التعريف بالمصطلحات او الحقائق غير المعروفة و مقارنتها بما هو معروف.
- ▶ - الموقف الذي تسلم فيه الرسالة ، حالة التوقع النفسية التي يكون عليها المستلم ، العلاقات التي تربطه بالغير.

## نشاط رقم (٢)

حدد عناصر الاتصال وما اذا كان فعلا ام لا

### ا- (موقف شخصي)

- ▶ سائح : مساء الخير..هل يمكنني حجز تذكرة CAI-LON؟
- ▶ الوكيل السياحي: نعم سيدي ..اهلا بك.
- ▶ سائح: ماهي الاماكن المتاحة ؟
- ▶ الوكيل السياحي: القطرية- مصر للطيران- السعودية.
- ▶ سائح: اود معرفة الاسعار ؟
- ▶ الوكيل السياحي : الاسعار كما يلي .....
- ▶ سائح: احجز لي علي مصر للطيران.
- ▶ الوكيل: حالا يا فندم....بعد دقائق ..تم الحجز .
- ▶ السائح : اشكرك.

## ب - موقف مصور



### معوقات الاتصال الفعال :

"هي كافة المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات او تعطيلها او تؤخر ارسالها او استلامها او تشوه معانيها او تؤثر في كميتها".

- ▶ التعصب.
- ▶ الصورة الذهنية المسبقة و التجارب السابقة
- ▶ الاستماع السلبي (قصور مهارة الاصغاء)
- ▶ عدم مصداقية المرسل
- ▶ التفسيرات غير الكافية.
- ▶ معوقات لغوية ( عدم اتقان اللغة- الاستخدام الخاطيء- اختلاف اللهجة)
- ▶ معوقات الميكانيكية او التكنولوجية(تعقيد الاجهزة - ضعف خبرة الاستخدام)
- ▶ التوقيت غير المناسب الرسالة حيث قد يتم إرسال الرسالة في وقت ليس مناسباً للمستقبل موظفيه في نهاية الدوام لمناقشة موضوع معقد يحتاج إلي بعض الوقت. فالموظف في توقيت يكون فيه ليس على استعداد للإصغاء الجيد لأنه يفكر في أمور أهم في ذلك الوقت.
- ▶ التعميم

نشاط (٣) " ورقة عمل " اقرأ الجمل الثلاث التالية وحدد معوقات الاتصال  
في كل جملة



مهارة التحدث

تعتبر مهارة التحدث وسيلة لتبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر

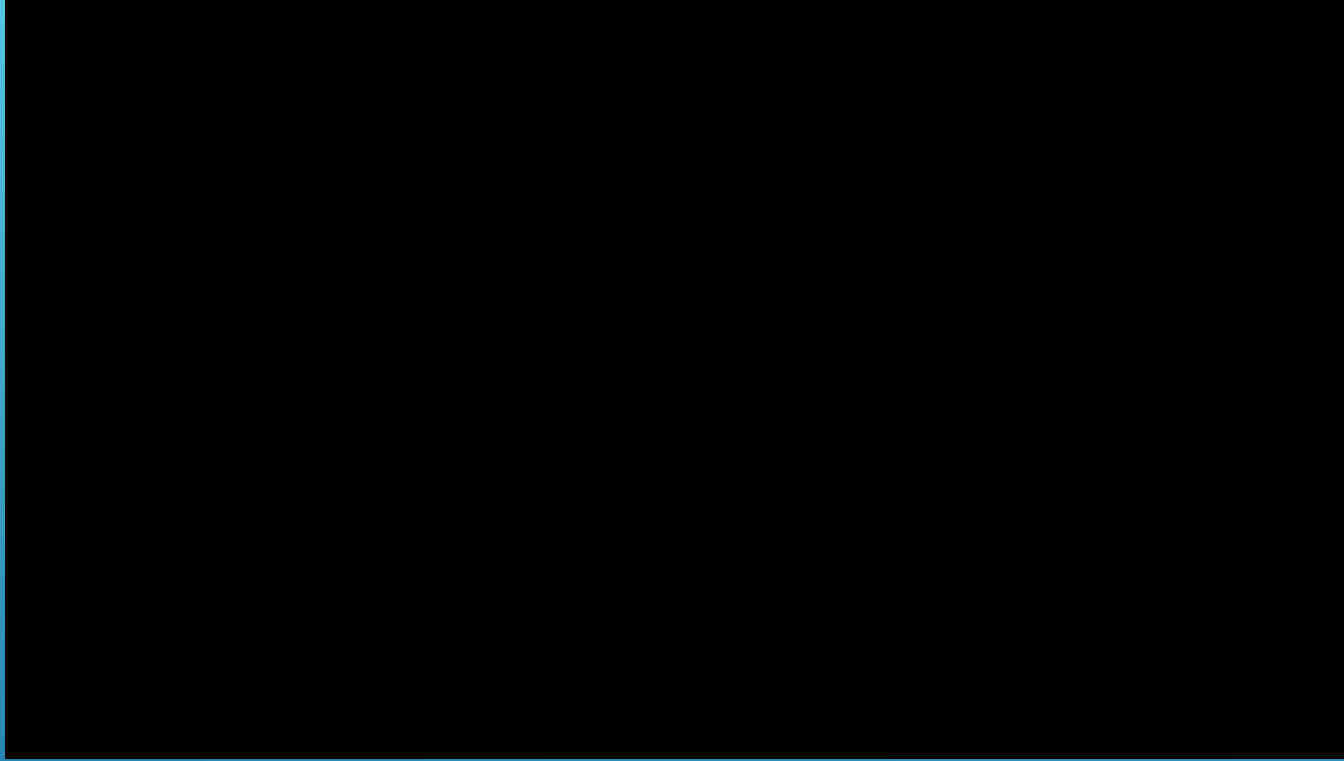
- ▶ رسمية : تلك المستخدمة في العمل أو غير الرسمية: تلك المستخدمة مع الغرباء و الاصدقاء و الاطفال.
- ▶ و تتلخص تلك المهارة في ماذا يقال ؟ و كيف يقال ؟ و بالتالي فان الامر يتعلق بشقين

اولا : استعمال الألفاظ : وعند اختيار الالفاظ يجب مراعاة القواعد التالية :

- ▶ الألفاظ المقبولة اجتماعياً.
- ▶ الألفاظ المقبولة مهنيّاً .
- ▶ - الألفاظ المقبولة أخلاقياً .

## ثانيا : استخدام الصوت :

- ▶ **النغمة ( مستوي الصوت- المشاعر )** : قد تكون عالية او متوسطة او منخفضة و كل منها تعكس امرا فالنغمة العالية تعكس الغضب او السلطة او التوجيه ، اما النغمة المتوسطة فتستخدم في المحادثة الطبيعية او مع العملاء اما البطيء يستخدم ليعكس الحزن وافضلها بالنسبة للعمل في الشركات السياحية ووظائف الاستقبال و العلاقات العامة بالفنادق هي " المتوسطة"
- ▶ **التعبير**: هي طريقة نطق الكلمات.
- ▶ **السرعة** : سرعة نطق الكلمات و في الوظائف السياحية القائمة علي الاتصال الانساني ينصح بالتحدث ببطء



نشاط (٤) داخل الفيديو موقوفين تمثيليين بين  
موظف استقبال و سائح قارن بينهما من حيث  
مهارات التحدث.

## اساسيات الحوار الفعال

- ▶ فكر ثم تكلم ثم اسكت.
- ▶ لا تكرر كثيرا فهو مدعاة ملل.
- ▶ يمكنك ان تتكلم و لكن لا يمكنك ان تسحب الكلمات بسهولة.
- ▶ مراعاة فهم المخاطب.

## ممنوعات الحوار

- ▶ لا تجب علي حديث لست جزء منه.
- ▶ لا تهمس في اذن شخص امام شخص اخر.
- ▶ لا تقاطع شخصا اثناء الحوار.
- ▶ لا تسال شخصا عن تكلفة الاشياء او عن ملابسه.

- ▶ لا تشر باصبعك و لا تحملق.
- ▶ لا تجادل ف الامور غير الهامة.
- ▶ تكلم بثقة و رزانة و لا تزهد أبدا في الابتسامة
- ▶ اجعل الأفعال دائما أقوى من الكلمات
- ▶ قلل من الكلام عن نفسك.
- ▶ لا تصبغ الاراء بصبغة الحقائق



مهارة الاصغاء

## مهارة الاصغاء

### مفهوم الاصغاء :

الفرق بين الاستماع والاصغاء

▶ الاستماع : يتعلق بوظيفة الاذن فى تلقى المثيرات الصوتية فى حدود القدرة السمعية للانسان..

▶ اما الاصغاء فهو مدى انتباه الفرد إلى المعاني المتضمنة فيما يقوله المرسل ، بما يتحقق به فهم

▶ اهمية الاصغاء داخل القطاع السياحي :

▶ في داخل المؤسسات يتيح الإصغاء للموظف ما يلي :

▶ - الحصول على معلومات قد يكون بحاجة إليها وبالتالي يضعه في موضع قوة.

▶ - يتيح للشخص الغاضب أو التائر الوقت لاستعادة صوابه.

▶ - يمكن من تفهم موقف الآخر ووجهة نظره

## اما بالنسبة للعملاء

يسهم الاصغاء في فهم ما يريده العميل و تنفيذه.

- ▶ هو احد اشكال الاتصال الفعال بما يسهم في تحقيق اهداف العميل و تخطي توقعاته.
- ▶ ضمان تقديم خدمة ذات جودة خاصة في القطاع السياحي مثلا.
- ▶ إن الإصغاء الجيد يستغرق وقتا طويلا ويتطلب جهدا إلا أن هذا يهون إلى جانب ما يضيع عندما نضطر الى الرجوع الى نقطة البدء لكي نعالج ما جاءنا من سوء الفهم بعد أن نكون قد قطعنا شوطا طويلا في الإتجاه الخاطئ وهذا يحتم علينا فهم الآخرين قبل أن نجعلهم يفهمونا.

العوامل المؤثرة فى فاعلية عملية الاصغاء فيما يلى:

▶ ١ - المتحدث:

- ▶ سرعة المتحدث
- ▶ اللهجة التى يتحدث بها المتحدث
- ▶ درجة انفعال المتحدث
- ▶ مكانة المتحدث
- ▶ مستوى ثقة المتحدث فى نفسه

▶ - الرسالة:

- ▶ تتأثر فاعلية الاصغاء بالعبارات والصياغات التى تم معالجة الرسالة بها من قبل المرسل والتى يستقبلها المستمع ،من حيث وضوحها وتربطها المنطقى .

## المستمع:

وهو الطرف المستهدف من عملية الاتصال والاساسى فى عملية الاصغاء وعليه يتوقف نجاح أو فشل العملية الاتصالية ولذا ينبغي ان تتوفر فى المستمع مجموعة من المقومات والقدرات التى تساهم فى نجاح عملية الاصغاء وهى:

- ▶ -القدرة على فهم اللغة الشفهية للمتحدث.
- ▶ -القدرة على تحديد التفاصيل الفرعية المرتبطة بموضوع الاتصال.
- ▶ -تمييز العلاقات الواضحة بين الافكار والتى لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بموضوع الاتصال.
- ▶ -القدرة على استدعاء أو استرجاع الافكار والمعلومات والخبرات والتفاصيل السابقة والتى لها علاقة رئيسية بموضوع الاتصال.
- ▶ -يجب توافر المقدرة اللغوية والدافع .

## معوقات الاصغاء الفعال:

- ▶ ميل المستمع الى نقد أسلوب أو شخصية المتكلم.
- ▶ تأثير المستمع بطريقة إلقاء المتكلم.
- ▶ انصراف المستمع بتحليل الحقائق التي يسمعها بالتالي الابتعاد عن الفهم الكلي للرسالة.
- ▶ الاصغاء المزيف.
- ▶ الانصراف عن موضوع الحديث والاشتغال بأشياء جانبية،
- ▶ عدم فهم بعض المصطلحات التقنية والصعبة،
- ▶ فقدان الإحساس بالمسؤولية لدى المستمع وفقدان الإحساس بأهميته كعضو اساسى ومشارك .
- ▶ فقدان الهدف: فالمستمع الذي يشعر أن الحديث لن يقدم له معلومات جديدة لن يشعر بأهمية الحديث ولن يشجع المتحدث على الاستمرار.

- عدم الإعداد الجيد للحديث يجعل المستمع ينصرف عن الأصغاء له.
- ▶ وجود عوائق ذهنية مثل عدم التركيز والسرхан وضعف الطلاقة اللغوية.
- ▶ وجود عوائق مشاعرية مثل الضغط ، والإجهاد ، والغضب ، والتحيز.
- ▶ وجود عوائق بيئية مثل :الضوضاء، طول موعد الراحة في الجلسة، أو عدم القدرة على تسجيل وتدوين ما تم الأصغاء إليه.
- ▶ الاهتمام والتركيز في محاولة السيطرة على الطرف الآخر.وتلعب القدرة على التعبير ومهارة التفاوض دوراً كبيراً في ذلك.
- ▶ اللامبالاة وعدم الاهتمام بالمتحدث أو بموضوع الحديث.
- ▶ السلوك النقدي المتشدد ضد المتحدث.
- ▶ -الاتجاه السلبي ضد المتحدث أو عدم قبوله ،أو عدم الارتياح له.

## خامسا :مهارات الاصغاء الفعال

- ▶متزن و يتميز بقدرته الشديدة على الإنصات دون مقاطعة .
- ▶يعطي اهتماما اكبر للأصوات عن المناظر و الأحاسيس خلال تجاربه و ما يمر به من أحداث
- ▶يأخذ قراراته على أساس ما يسمعه شخصا او على أساس تحليله للموقف

ويمكن تحسين مهارة الاصغاء كما يلي :

- ▶ استمع إلى الآخرين وأنت تحمل نحوهم اتجاهات ايجابية.
- ▶ لا تجعل مشاعرك تؤثر في قدراتك على الحكم السليم.
- ▶ حافظ على تركيزك.
- ▶ حاول إيجاد ما يجذب اهتمامك.
- ▶ ضع نفسك مكان المتحدث.
- ▶ الاصغاء النشط يعطى معنى للرسالة.
- ▶ غرل وافرز ما تستمع إليه.
- ▶ كن الحكم على ما تسمع.
- ▶ لا تتردد في طلب الاستيضاح.

► نشاط (٥) " ورقة عمل" حدد من العبارات التالية هل تعبر عن اصغاء فعال (صح) ام (خطأ)

شكرا لحسن استماعكم

